

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia yang harus dipenuhi. Masyarakat Indonesia menjadikan beras sebagai makanan pokok. Hal ini sesuai dengan pendapat Sari (2014) mengungkapkan beras merupakan bahan pangan bagi masyarakat Indonesia karena merupakan makanan pokok masyarakat Indonesia. Beras merupakan makanan sumber energi yang memiliki kandungan karbohidrat tinggi namun proteinnya rendah. Menurut Hermawan *et al.*, (2016) bahwa gizi yang terkandung dalam beras per 100 g adalah 360 kkal energi, 6,6 g protein, 0,58 g lemak, dan 79,34 g karbohidrat. Kabupaten Indramayu menjadi salah satu daerah dengan hasil produksi beras tertinggi di Provinsi Jawa Barat. Menurut BPS (2025) produksi beras Indramayu pada tahun 2024 lalu tercatat menyentuh angka 808.100,81 ton. Produksi tersebut menjadi yang tertinggi pertama dibandingkan daerah lainnya. Sementara produksi beras di Kabupaten Karawang sebesar 601.465,49 ton, dan Kabupaten Cirebon hanya 294.880,86 ton.

Perum BULOG merupakan Perusahaan Umum Badan Usaha Logistik yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai perusahaan pendukung ketahanan pangan untuk memenuhi kebutuhan pangan nasional. BULOG merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik pangan dan menjadi salah satu perusahaan milik negara. Sesuai Keppres No 50 Tahun 1995 tugas pokok BULOG adalah mengendalikan harga dan mengelola persediaan baik secara langsung maupun tidak langsung

seperti beras, gula, gandum, terigu, kedelai, pakan dan bahan pangan lainnya (Presiden RI, 1995). Implikasi lahirnya Undang-Undang (UU) Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu BULOG yang semula berperan sebagai badan penyangga pangan pokok dengan penitikberatan stabilisasi harga pangan, juga dituntut untuk mendapatkan keuntungan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen dan memenuhi kebutuhan pangan agar tetap stabil hal tersebut perlu dilakukan dan harus sesuai dengan kebijakan pemerintah. Perum BULOG menawarkan dua jenis beras yakni medium dan premium. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan masyarakat Indramayu lebih memilih beras medium. Berdasarkan data pengadaan Perum BULOG KC (Kantor Cabang) Indramayu Pada Tahun 2023 permintaan Beras Medium mencapai 32.158,85 ton sedangkan Beras Premium hanya 6.684,47 ton. Beras Medium yang ditawarkan Perum BULOG yakni Beras SPHP (Stabilitas Pasokan dan Harga Pangan) yang merupakan program pemerintah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan Pasal 55 ayat (1). Program SPHP ini bertujuan untuk melindungi daya beli dan keterjangkauan harga pangan bagi konsumen.

Beras Medium dapat disalurkan dengan cara langsung dan tidak langsung. Penyaluran tidak langsung dapat dilakukan dengan RPK sebagai mitra perum BULOG. Tingginya permintaan yang membuat RPK diharuskan melakukan pemesanan terlebih dahulu (PO) untuk mendapatkan Beras medium. Pemesanan dapat dilakukan ketika RPK telah memenuhi syarat administrasi. Pemberkasan tersebut terkadang tidak berjalan dengan yang di janjikan sehingga mengakibatkan penyaluran beras juga ikut tertunda yang mengharuskan masyarakat menunggu

untuk membeli beras kepada RPK yang mengakibatkan keterbatasan stok beras. Berdasarkan data realisasi target Beras Medium di tahun 2023 Indramayu hanya mampu merealisasi sebesar 45% setara dengan 32.158,85 ton.

Keterbatasan stok beras tidak menjadikan konsumen berhenti untuk membeli melainkan tetap memilih beras dari Perum BULOG meski harus menunggu dan terkadang harganya naik. Menindaklanjuti adanya permasalahan mengenai permintaan beras medium ini membuat Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu membuat kebijakan untuk membuka Bazar di depan Kantor. Terhitung sejak Juli 2024, dan dilakukan setiap hari. Adanya Bazar penjualan tersebut membuat konsumen tidak perlu menunggu untuk mendapatkan stok Beras Medium yang akan mereka konsumsi. Komoditi pangan yang dijual yakni, beras, gula, minyak, daging, tepung dan sembako lainnya.

Konsumen kini lebih selektif dalam memilih beras yang sesuai dengan preferensi mereka. Selain itu, harga yang kompetitif juga menjadi pertimbangan penting, dimana konsumen berharap mendapatkan nilai yang sepadan dengan kualitas yang ditawarkan. Pelayanan yang baik dari penjual juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan mencakup aspek seperti kecepatan respon terhadap pertanyaan, kemudahan dalam proses pemesanan, serta sikap ramah dan profesional dari staf penjual. Serta pelaksanaan promosi yang dilakukan produsen dalam menarik minat beli konsumen. Apabila seorang konsumen atau pelanggan senang dan berperilaku dengan baik untuk membeli atau menggunakan ulang sebuah barang atau jasa, maka dapat dikatakan kepuasan konsumen. Untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, tentunya harus memberikan

kualitas yang lebih baik untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan pengalaman saat membelinya. Sesuai dengan Setiawan *et al.*, (2019) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas dan senang karena harapan dan kenyataan sudah terpenuhi. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, peneliti ingin mengetahui kepuasan konsumen beras medium di Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu.

1.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis respon masyarakat terhadap penjualan sistem Bazar Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada pembelian Beras medium Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu
3. Menganalisis tingkat kepentingan setiap atribut produk sebagai bahan pertimbangan kebijakan pemasaran perusahaan Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu

1.3 Manfaat

Berdasarkan latar belakang tersebut, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan diharapkan dapat memberikan informasi terhadap atribut yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen

2. Bagi Konsumen dapat menjadi informasi mengenai atribut yang mempengaruhi Tingkat kepuasan konsumen
3. Bagi Peneliti yaitu sebagai sarana dalam mengembangkan keilmuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.